

RESULTADOS MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - CLIENTE

EVALUACIÓN EVENTO/CAPACITACIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre del evento evaluado | Fondo Especial para la Investigación – FEI |
| Responsable de la actividad | Despacho Subdirección de Investigación en Salud Pública |
| Lugar y fecha del evento | Auditorio INS, 08 de marzo 2018 |
| Total de Participantes | 41 Encuestados |
| No. de encuestados Efectivos | 41 Efectivos |
| No. de encuestados Anulados | 0 Anulados |

1. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo la opinión y la percepción de los asistentes a la capacitación denominada “**Fondo Especial para la Investigación – FEI**”, con el fin de obtener información sobre la satisfacción del servicio ofrecido por el INS, en pro de la mejora continua y el fortalecimiento en la interacción de la administración con la ciudadanía en general.

2. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción de los asistentes a la capacitación, se tomó como base la siguiente escala de valoración:

| CALIFICACIÓN | VALORACIÓN |
|--------------|------------|
| Excelente | 5 |
| Muy bueno | 4 |
| Bueno | 3 |
| Regular | 2 |
| Malo | 1 |
| No Aplica | 0 |

3. VARIABLES A EVALUAR

3.1 Componente I. Competencia del facilitador / conferencista:

- a. El expositor muestra preparación en los temas propuestos.
- b. El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones.
- c. El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado.
- d. La conferencia es útil para su trabajo.
- e. Él expositor cumple con el horario establecido.

3.2 Componente II. Logística del evento/capacitación/taller.

- a. Instalación o plataforma para el desarrollo del evento/capacitación.
- b. La suficiencia de las ayudas visuales es apropiada.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LOS ASISTENTES

5. TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.1 COMPONENTE I - COMPETENCIAS DEL FACILITADOR/CONFERENCISTA.

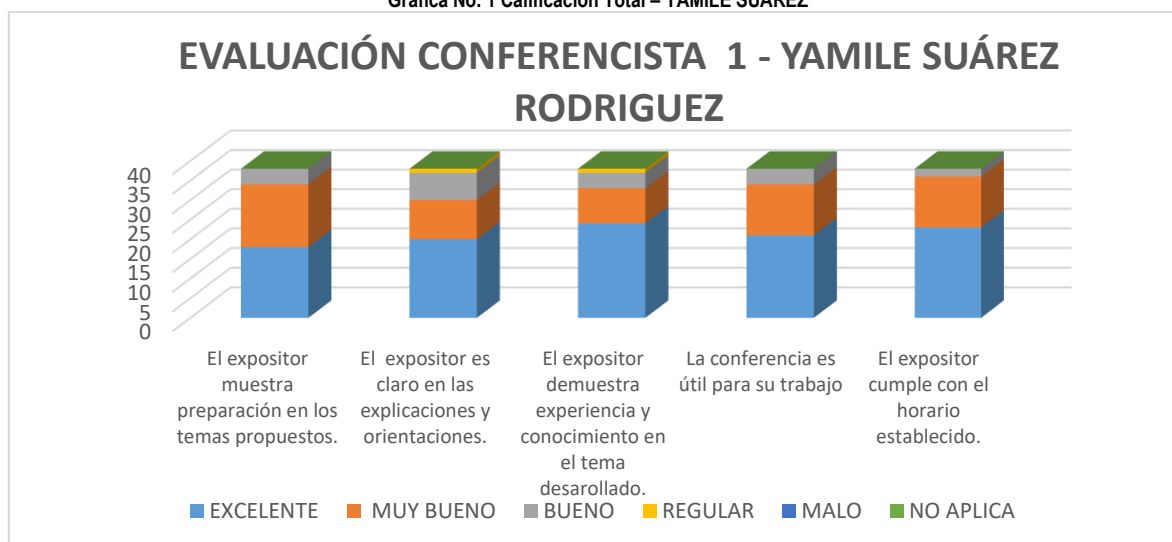
3.1.1 CONFERENCISTA 1: Los 41 encuestados efectivos, 38 calificaron a la conferencista **YAMILE SUÁREZ** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 18 Excelentes, 16 Muy Bueno y 4 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 20 Excelentes, 10 Muy Bueno, 7 Bueno y 1 Regular.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 24 Excelentes, 9 Muy Bueno, 4 Bueno y 1 Regular.
- La conferencia es útil para su trabajo 21 Excelentes, 13 Muy Bueno y 4 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 23 Excelentes, 13 Muy Bueno y 2 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 56% |
| Muy bueno | 32% |
| Bueno | 11% |
| Regular | 1% |

Gráfica No. 1 Calificación Total – YAMILE SUÁREZ



Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Fondo Especial para la Investigación – FEI"

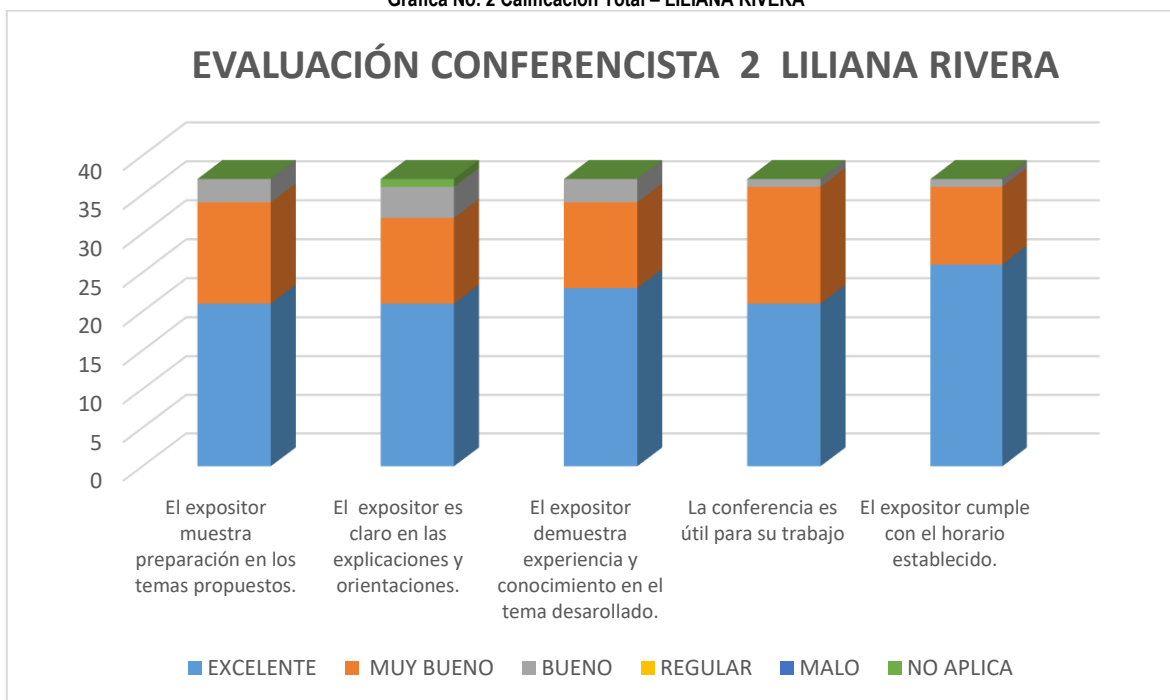
3.1.2 CONFERENCISTA 2: De los 41 encuestados efectivos, 37 participantes, calificaron a la conferencista **LILIANA RIVERA** en el Evento/capacitación, así:

- El expositor muestra preparación en los temas propuestos 21 Excelentes, 13 Muy Bueno y 3 Bueno.
- El expositor es claro en las explicaciones y orientaciones 21 Excelentes, 11 Muy Bueno y 4 Bueno.
- El expositor demuestra experiencia y conocimiento en el tema desarrollado 23 Excelentes 11 Muy Bueno y 4 Bueno.
- La conferencia es útil para su trabajo 21 Excelentes, 15 Muy Bueno y 1 Bueno.
- El expositor cumple con el horario establecido 26 Excelentes, 10 Muy Bueno y 1 Bueno.

La calificación al facilitador o conferencista que se obtuvo fue:

| | |
|-----------|-----|
| Excelente | 61% |
| Muy bueno | 32% |
| Bueno | 6% |

Gráfica No. 2 Calificación Total – LILIANA RIVERA

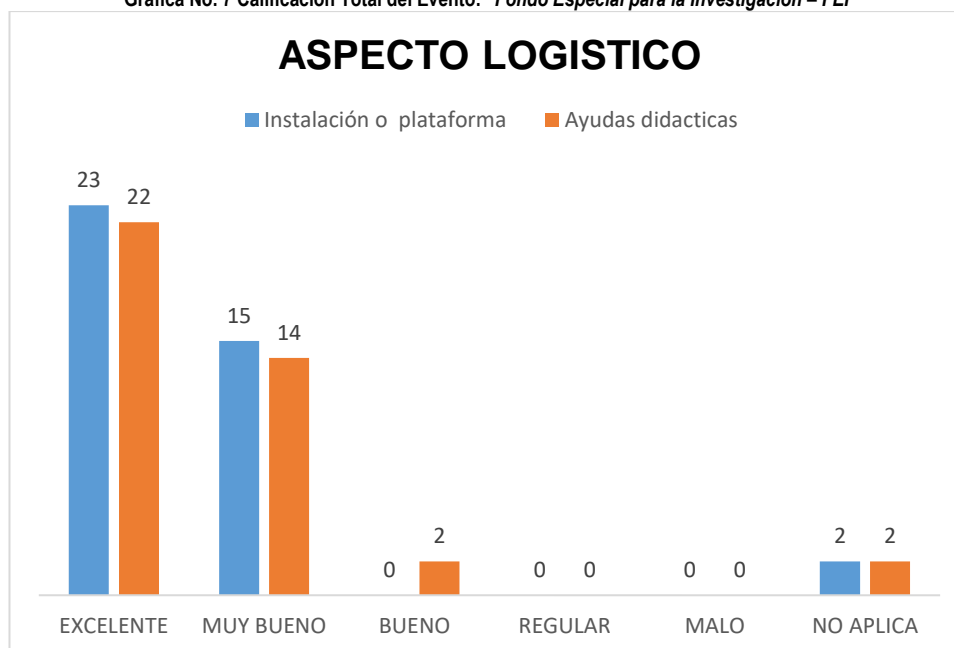


Fuente: Evaluación del evento/capacitación: "Fondo Especial para la Investigación – FEI"

3.2. COMPONENTE II - LOGISTICA DEL EVENTO/CAPACITACION/TALLER

- a. **Instalación y plataforma para el desarrollo del evento/capacitación:** De las 41 encuestas efectivas, se cumplió en la presentación y entendimiento del objetivo del evento, 23 participantes, calificaron con **EXCELENTE** alcanzando una percepción del **57.5%**, 15 participantes, calificaron con **MUY BUENO** alcanzando una percepción del **37.5%** y 2 participantes calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción del **5%**.
- b. **La suficiencia de las ayudas visuales es apropiado:** 22 participantes opinan frente a las ayudas visuales fueron las adecuadas, alcanzando una percepción del **55%**, calificando como **EXCELENTE**, 14 participantes opinan frente a las ayudas visuales, alcanzando una percepción del **35%**, calificando como **MUY BUENO** y finalmente, 2 participantes calificaron con **NO APLICA** alcanzando una percepción de **5%**.

Gráfica No. 7 Calificación Total del Evento: "Fondo Especial para la Investigación – FEI"



Fuente: Evaluación del evento/capacitación FOR-A08.0000.007

OBSERVACIONES DE LOS ASISTENTES

1. *“Falta claridad en el manejo del fondo para proyectos de investigación. Sería importante clasificar el trámite y el manejo antes del cierre de próximas convocatorias. Es necesario el apoyo administrativo para el planteamiento del presupuesto para cualquier convocatoria en la que operativice el fondo INS”. “Socializar con detalles y en lenguaje claro con el reglamento para el funcionamiento de FEI. La presentación no permitió aclarar dudas. Hay bastante confusión en los temas tratados”.*
2. *“Me gusta que estos temas se traten así, breve, claro y conciso. Lo demás se aprende con la práctica (utilizando el fondo)”*
3. *“Se requiere mayor profundidad en relación al funcionamiento de los remanentes, los rendimientos financieros”. “Sobre ejemplos, el modelo se entiende más”*
4. *“Ajustar la tabla de evaluación acorde a los criterios de 0 a 5 y tabla de 1 a 8”.*
5. *“Muy buen evento. Se aproximó al entendimiento del FEI, se resolvieron muchas dudas”.*
6. *“Sería importante, realizar una capacitación adicional como taller práctico, para entender más claramente las proyecciones de presupuesto relacionadas con respecto al rendimiento que debe ajustarse en el presupuesto y demás detalles técnicos del presupuesto a tener en cuenta para aportantes públicos privados nacionales e internacionales y el ingreso de donaciones”.*

7. TEMAS QUE LE GUSTARÍA CONOCER PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL INS

En el espacio dispuesto para la presentación de temas, los asistentes indican como temas generales los siguientes: *“El ingreso del INS al régimen o sistema específico de carrera administrativa; “Percepción imagen del INS frente a la opinión pública”; y “Participación de sociedad civil en proyectos de investigación”.*

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Al momento de la aplicación de las encuestas, se le recomienda al proceso responsable, indicar a los asistentes al evento, quienes son los conferencistas; se hace salvedad que fue necesario excluir del presente informe a las Dras. Yamileth Ortiz Gómez y Paula Camila Campos Abril como conferencistas, pues aunque sí estuvieron presentes en la capacitación, no brindaron ninguna charla sujeta a calificación; contrario a ello, solamente estuvieron resolviendo inquietudes del público, no obstante, se registraron encuestas calificándolas sin ser conferencistas.

2. Se evidencia que los asistentes consideran adecuados los contenidos desarrollados; sin embargo, manifiestan como un limitante la falta de claridad a la hora de emprender proyectos de investigación; se sugiere contar con un mayor apoyo administrativo que garantice una adecuada ejecución presupuestal, donde se tengan en cuenta que este tipo de proyectos son bastiones de la misión institucional.
3. El adelanto de la actividad es una herramienta interesante para desarrollar procesos de aprendizaje, es entendible que el lenguaje utilizado debe ser técnico, sin embargo, algunos asistentes al evento, mencionaron una dificultad en el momento de socializar los contenidos, imposibilitando la aclaración de dudas y generando cierta confusión, por ello, se sugiere que al momento de la planificación en cuento a contenidos, estos sean claros, concretos y de fácil comprensión.
4. Se recomienda entrelazar contenidos entre la teoría y la práctica, de esta forma, el espectador tiene un mayor impacto y una mejor apropiación de los contenidos.

Elaboró: *Juliana Alexandra Rivera Hernández - Auxiliar Administrativa Grupo de Atención al Ciudadano.
Memorando 3-3000-18-01101. E. 27/06/18.R.10/07/18 R.T.31/07/18 R.08/08/18*

Aprobó: *Amanda Julieth Rivera Murcia - Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano (E).*